

急診十一天

研究所實習心情

11 Days in ER for Graduate Studies

文/鍾惠君 花蓮慈濟醫院護理部督導 攝影/林宜龍

打從十三年前護理系畢業後，隨即投入臨床工作，兢兢業業的護理生涯中，好不容易排除萬難重回校園，大學同學聽說我念護理學研究所，又是行政組，無不是一臉驚恐狐疑，這麼忙碌的臨床業務加上行政組多到嚇人的報告，直問我是不是頭殼壞了？被關懷多了難免我也是這麼問自己，不過想一想，透過完整的邏輯訓練，一定是有收穫的，何況慈濟人難行能行，志為護理，做就對了！

護理老兵 急診菜鳥

一整個學期的課室教學後，即將展開為期十一天的實習，教授指定實習場所是「急診」，內心又是一番天人交戰，畢竟，完全沒有急診實務經驗的我，要在眾多臨床同仁的「照顧」下完成臨床實習，萬一技術不甚精湛，恐有遭人恥笑的憂慮，於是乎，先把急診作業流程和技術拜讀一遍，再來就要用心學習

了！

一早懷著忐忑的心情到急診向惠萍護理長報到，感恩單位同仁用滿臉的笑容來迎接我們，減輕了不少焦慮。期望這段實習期間能跟隨臨床資深護理同仁執行護理作業，以便深入評估單位的組織架構及行政管理模式，才能運用行政管理理論分析單位的行政管理績效。急重症單位在健保門診支付制度調整後，為各院經營的重點，服務量亦有部份的改變。而慈濟醫院為東區唯一後送醫院及醫學中心，急門診服務量並未刪減，反而以病患之需求持續的提供醫療照護。

急診軟硬體 都為病人好

新世紀的醫療品質要求為以病人為中心，強調病人安全與病人權益的服務，所以急診位於醫院的新建大樓，在繪圖興建時即以此為理念；在急診有快速檢驗單位、影像醫學檢查、藥局、各次專科診間……等，期望提供病人快速及安



急診最重要的是團隊的密切配合，每個人在分秒必爭的搶救生命時，各司其職。

全的就醫環境。同時穿梭在各點服務的是慈濟志工，親切溫馨的膚慰是最佳的軟體資源。

同仁帶領著簡單為我們介紹完急診的環境時，診間及留觀區已經滿床，檢傷處亦陸續有病患報到，只見醫護人員不停的處理病患需求及回答各科會診醫師、焦急的家屬、警消人員的問題；印表機不斷的印出新的醫囑、檢驗單、病歷……，原本範圍廣闊的區域，一會兒變得人馬雜遝，空間裡充斥了各種聲音，空間似乎變得狹小擁擠……。這就是急診室的常景。

資深者身兼數職 不忘指導後進

在應接不暇的忙碌照護工作下，除了要記得任何一筆計價問題，還有病人安全及病人隱私的維護必須隨時注意。我觀察到單位的資深護理人員，除了自己的業務外，還必須監看資淺同仁的業務內容，指導記帳是否完全、醫囑執行是否正確，和不斷的提醒各種注意事項；彼此之間的互動又多了些嚴肅的氣氛，然而在搶救生命的壓力下，沒有人掉以輕心。

急診的作業可區分為三大主軸：檢傷分類、處置診區及留觀區；同時依照病人動態及處置情形照護。通常病患到

院後，由急診的資深護理人員進行檢傷分類，輸入初步評估資料後，由書記辦理掛號手續及急診病歷，即進入診間作業（若檢傷一或二級病患，則進入急救區）。

急診團隊需彈性配置 同仁機動配合

診區分為創傷、非創傷、兒科三區，共二十四床位，各區均有負責之主治醫師及主護護士執行各項醫囑及照護服務；診間醫師評估決定病患的動態（出院、留觀、住院、手術……），並由護理同仁接續辦理手續及相關聯絡、交班等事項。

留觀區共計五十床，依評鑑標準為十

二床配一位護理人力，但留觀變動人次可能讓一個人力的服務量超出十二床以上。若檢傷分類較低等級的病患較多，表示病情嚴重，需要相對花費較長的護理時間，護理業務更顯繁重。

因此，單位護理長在安排人力配置部份必須有許多彈性考量，除了參照過去服務量的數據，另外依照當日的來診情形和留觀開床床數，安排三班人力；而同仁對此機動性的調整雖能配合，在許多新的人事、新的環境和新的流程所組成的新的團隊運作，彼此間的信任和默契還在醞釀中，更期望透過團體共同學習的機制下，營造出一個新的契機。



急診同仁在面對假期時，討論的是人力的因應、醫耗材的準備等等，越長的假期，越是全員待命，才能守護民衆的健康。

與時間競賽 年節假日更嚴陣以待

實習期間正好是過年前夕，這是人們最期待的一個節慶，當大家興高采烈的討論著年終獎金和假期如何歡度，急診的醫護同仁討論的卻是面對大量病患要如何因應人力，醫耗材要準備多少……，沒有人說放假的事，因為急診室同仁在過年時都是全員待命，再加上其他病房區護理同仁的調度協助，才能做守護大家健康的磐石。

急診最重要的就是團隊的密切配合，每個人在分秒必爭的搶救生命時，各司其職，即便是到急診見實習的醫、護生，只要在急救現場能遞上一塊小紗，都能感受到生命與時間競賽的那一分悸動！我站在稍遠處觀察每一位團隊成員的表情和動作，雖然成員有資深和新進同仁，雖然病人和他們是完全的陌生，

但那種全員嚴陣以待，全心貢獻一己之力的專業表現，是很令人動容的。

上人慈示：「要把握時間、空間、和人與人之間，發揮醫護良能，盡力搶救生命。」急診處置最重要的就是與時間競賽，在醫院有限的空間中與醫療團隊，找出人體乾坤中的病灶，進行處置。慈濟醫院在東部地區有限的醫療資源中，彷彿是夜空中的東方之星，在寒冷的冬夜中更顯溫暖與光明。

本次實習的經驗相當充實，亦回溫許久未執行的護理技術，再次感受臨床護理工作的真實感。以病人的角度來看，到醫院的醫療照護應是立即性的、專業性的、充滿人文的；以實習者的角度客觀觀察，慈院急診室的同仁確實做到了！加油！我的同伴們。

